



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом факультета  
экономики, управления и права  
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.ОД.10 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ***

**основной образовательной программы высшего образования – программы  
*бакалавриата***

**по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

**направленность (профиль): *Муниципальное управление***

**Квалификация: *бакалавр***

**Разработчики:**

| должность  | ученая степень и звание, ФИО |
|--|------------------------------|
| <i>доцент кафедры сервисного ин-<br/>жиниринга</i> | <i>к.т.н., Борисова О.Н.</i> |

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ООП:**

| должность   | ученая степень и звание, ФИО      |
|---|-----------------------------------|
| <i>профессор кафедры экономики и<br/>управления</i> | <i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i> |



### Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина Б.1.В.ОД.10 «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата и относится к вариативной части основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина Б.1.В.ОД.10 «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» реализуется кафедрой сервисного инжиниринга.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение, а так же дисциплины ООП Право.

Дисциплина Б.1.В.ОД.10 «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» в соответствии с рабочим учебным планом ООП ВО уровня бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-6 - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

ДОПК-4 - способность применять стандарты качества оказания услуг.

Содержание дисциплины Б.1.В.ОД.10 «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» охватывает круг вопросов, связанных с основами технического регулирования, техническими регламентами, системой стандартизации в сфере муниципального управления. Рассматривается роль и место науки «управление качеством» в классификации наук; характерные черты и отличительные признаки науки «управление качеством»; терминология и принципы менеджмента качества; сущность и виды затрат на качество; основы управления качеством в муниципальных органах; основы и методы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти. Изучаются особенности формирования системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000; методах анализа затрат на качество; принципах использования SWOT-анализа в системе менеджмента качества; качестве муниципального управления.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 2 семестре и на 2 курсе на 3 семестре продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные и проблемные лекции, практические занятия в форме выполнения и защиты практических работ, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины проводится в форме опроса, промежуточная аттестация в форме зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр). Результат усвоения знаний и практических навыков, компетенций оценивается в баллах в соответствии с методическими рекомендациями по определению результирующей оценки достижений обучающихся по дисциплине Б.1.В.ОД.10 «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Информационное обеспечение профессиональной деятельности; Бизнес-планирование; Управление проектами в муниципальных образованиях, Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.



## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| № пп | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)   |
|------|--------------------|--|
| 1    | ОПК-6              | способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности |
| 2    | ДОПК-4             | способность применять стандарты качества оказания услуг  |

## 3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата и относится к обязательным дисциплинам вариативной части ООП ВО (Б1.В.ОД.10).

Место курса в профессиональной подготовке выпускника определяется его содержательной направленностью на усвоение необходимых для практической деятельности государственного и муниципального служащего знаний, умений и навыков по профессиональному выполнению его непосредственных обязанностей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;
- принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;
- требования к разработке административных регламентов услуг и функций.

Уметь:

- ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти;
- организовывать командное взаимодействие в рамках процессов регламентации и стандартизации;
- разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг (функций);
- использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации.

Владеть:

- методологией, принципами и технологиями стандартизации и регламентации деятельности органов власти;
- навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти;
- навыками работы с административными регламентами и стандартами государственных и муниципальных услуг (функций).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Информационное обеспечение профессиональной деятельности; Бизнес-планирование; Управление проектами в муниципальных образованиях, Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.



**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/ 252 акад. часа.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

| №<br>п/п   | Виды учебной деятельности                              | Всего      | Семестры   |            |   |   |
|------------|--|------------|------------|------------|---|---|
|            |  |            | 2          | 3          |   |   |
| <b>1</b>   | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>  | <b>94</b>  | <b>38</b>  | <b>56</b>  |   |   |
|            | в том числе:   | -          | -          | -          | - | - |
| 1.1        | Занятия лекционного типа                               | 50         | 16         | 34         |   |   |
| 1.2        | Занятия семинарского типа, в том числе:                | 36         |            |            |   |   |
|            | Семинары   |            |            |            |   |   |
|            | Лабораторные работы                                    |            |            |            |   |   |
|            | Практические занятия                                   | 36         | 18         | 18         |   |   |
| <b>1.3</b> | <b>Консультации</b>                                    | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>   |   |   |
| <b>2</b>   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>              | <b>158</b> | <b>70</b>  | <b>88</b>  |   |   |
| <b>3</b>   | <b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b> | <b>4</b>   | <b>2 З</b> | <b>2 Э</b> |   |   |
| <b>4</b>   | <b>Общая трудоемкость час</b>                          | <b>252</b> | <b>108</b> | <b>144</b> |   |   |
|            | <b>з.е.</b>  | <b>7</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   |   |   |

**Для заочной формы обучения:**

| №<br>п/п   | Виды учебной деятельности                              | Всего      | Семестры   |            |   |   |
|------------|--|------------|------------|------------|---|---|
|            |  |            | 2          | 3          |   |   |
| <b>1</b>   | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>  | <b>16</b>  | <b>8</b>   | <b>8</b>   |   |   |
|            | в том числе:   | -          | -          | -          | - | - |
| 1.1        | Занятия лекционного типа                               | 4          | 2          | 2          |   |   |
| 1.2        | Занятия семинарского типа, в том числе:                | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>   |   |   |
|            | Семинары   |            |            |            |   |   |
|            | Лабораторные работы                                    |            |            |            |   |   |
|            | Практические занятия                                   | 4          | 2          | 2          |   |   |
| <b>1.3</b> | <b>Консультации</b>                                    | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>   |   |   |
| <b>2</b>   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>              | <b>236</b> | <b>100</b> | <b>136</b> |   |   |
| <b>3</b>   | <b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b> | <b>4</b>   | <b>2 З</b> | <b>2 Э</b> |   |   |
| <b>4</b>   | <b>Общая трудоемкость час</b>                          | <b>252</b> | <b>108</b> | <b>144</b> |   |   |
|            | <b>з.е.</b>  | <b>7</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   |   |   |



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для очной формы обучения:**

| Номер недели семестра | Наименование раздела  | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО  | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                           |                               |                  |   |
|-----------------------|---|--|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
|                       |   |  | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
|                       |   |  | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия  |                           |                               |                  |   |
| 1/2                   | 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.  | 2  | Вводная                                   | 2                                 | Занятие 1. «Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество» Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» |                           |                               | 10               | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря |
| 2/2                   |   | Тема 1.2 Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные | 2  | Традиционная                              | 2                                 | Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законода-  |                           |                               | 10               | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям   |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |                  |   |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия   |                           |                               |                  |   |
|                       |                      | системы технического регулирования в сфере муниципального управления.   |  |   |                                   | тельства». <b>Контрольная точка 1.</b>   |                           |                               |                  |   |
| 3/2                   |                      | Тема 1.3. История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в России. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом. | 2  | Традиционная                              | 2                                 | Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «История и философия управления качеством»                               |                           |                               | 10               | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |
| 4,5/2                 |                      | Тема 1.4. Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления.  | 4  | Традиционная                              | 4                                 | Занятие 4-5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Системный подход к управлению качеством». <b>Контрольная точка 2.</b> |                           |                               | 15               | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |
| 6/2                   |                      | Тема 1.5. Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зару-   | 2  | Традиционная                              | 2                                 | Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Формиро-  |                           |                               | 10               | Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-             |



| Номер недели семестра                 | Наименование раздела                      | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Виды учебных занятий и формы их проведения     |            |   |   |                           |                               |                  |   |
|---------------------------------------|---|---|--|------------|---|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
|                                       |   |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |            |   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
| Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов   | Форма проведения практического занятия         |            |   |   |                           |                               |                  |   |
|                                       |   | бежные и отечественные школы в области управления качеством.  |  |            |   | вание и развитие ведущих школ управления качеством»   |                           |                               |                  | ским занятиям   |
| 7,8/2                                 |   | Тема 1.6. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества. | 4  | Проблемная | 4 | Занятие 7-8. Выполнение и защита практической работы по теме: «Основы формирования системы менеджмента качества». <b>Контрольная точка 3.</b> |                           |                               | 15               | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |
| 9/2                                   |   | Тестирование  |  |            | 2 | Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг» <b>Контрольная точка №4</b>     |                           |                               |                  | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |
|                                       |   | Консультация  |  |            |   |   | 2                         | Ответы                        |                  |   |



| Номер недели семестра | Наименование раздела            | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                           |                               |                  |  |
|-----------------------|---------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|--|
|                       |                                 |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО   |
|                       |                                 |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия  |                           |                               |                  |  |
|                       |                                 | Промежуточная аттестация  |  |   |                                   | 2   | на вопросы                |                               | Зачет            |  |
| 1,2/3                 | 2. Системы управления качеством | Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством. | 4  | Традиционная                              | 4                                 | Занятие 10-11. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг». <b>Контрольная точка №1</b> |                           |                               | 10               | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. |
| 3,4/3                 |                                 | Тема 2.2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.   | 4  | Традиционная                              | 2                                 | Занятие 12 Выполнение и защита практической работы по теме: «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»  |                           |                               | 10               | Проработка учебного материала                                      |





| Номер недели семестра | Наименование раздела            | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                           |                               |                  |   |
|-----------------------|---------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
|                       |                                 |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
|                       |                                 |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия  |                           |                               |                  |   |
| 5-7/3                 | 2. Системы управления качеством | Тема 2.3. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления | 6  | Традиционная                              | 4                                 | Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления» <b>Контрольная точка 2.</b> |                           |                               | 15               | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |
| 8-11/3                |                                 | Тема 2.4. Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг                | 8  | Проблемная                                | 6                                 | Занятия 15-17. Презентации студентов по теме «Разработка политики в области качества услуг государственного и муниципального управления»  |                           |                               | 20               | Проработка учебного материала                                     |
| 12-                   |                                 | Тема 2.5. Регламентация исполнения государственных и муниципальных функ-  | 6  | Традиционная                              |                                   |   |                           |                               | 15               | Проработка учебного материала. Под-                               |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                           |                               |  |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|--|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов   | Форма проведения СРО   |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия  |                           |                               |  |  |
| 14/3                  | управления качеством | ций   |  |   |                                   | (групповой проект).<br><b>Контрольная точка №3</b>  |                           |                               |  | готовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта |
| 15-18/3               |                      | Тема 2.6. Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.  | 6  | Традиционная                              |                                   |   |                           | 18                            | Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию |  |
|                       |                      | Тестирование  |  |   | 2                                 | Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством». <b>Контрольная точка №4</b> |                           |                               |  |  |
|                       |                      | Консультация  |  |   |                                   |   | 2                         | Ответы на вопросы             |  |  |
|                       |                      | Промежуточная аттестация  |  |   |                                   |   | 2                         |                               |  | экзамен  |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |                  |                      |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |                           |                               |                  |                      |
|                       |                      | итого   | 50   |   | 36                                |  | 8                         |                               | 158              |                      |

**Для заочной формы обучения:**

| № | Наименование | Наименование тем лекций, практи- | Виды учебных занятий и формы их проведения |
|---|--------------|----------------------------------|--|
|---|--------------|----------------------------------|--|



|     | раздела   | ческих работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов  | Форма проведения СРО |
|-----|---|--|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|---|----------------------|
|     |   |  | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия  |                           |                               |   |                      |
| 1/2 | 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.  | 1  | Вводная                                   |                                   |   |                           | 15                            | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря |                      |
| 2/2 |   | Тема 1.2 Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в в сфере муниципального управления. | 1  | Традиционная                              | 2                                 | Занятие 1. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства». |                           | 15                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям   |                      |
| 3/2 |   | Тема 1.3. История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в России. Эволюция системного подхода к управ-   |  |   |                                   |   |                           | 15                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям   |                      |



| Номер недели семестра | Наименование раздела                             | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО  | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |   |                      |
|-----------------------|--|--|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|---|----------------------|
|                       |  |  | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов  | Форма проведения СРО |
|                       |  |  | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |                           |                               |   |                      |
|                       |  | лению качеством в России и за рубежом.   |  |   |                                   |  |                           |                               |   |                      |
| 4,5/2                 | кация как инструменты обеспечения качества услуг | Тема 1.4. Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления.   |  |   |                                   |  |                           | 20                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |                      |
| 6/2                   |  | Тема 1.5. Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные школы в области управления качеством. |  |   |                                   |  |                           | 15                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |                      |
| 7,8/2                 | 1. Стандартизация и сертификация                 | Тема 1.6. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в    |  |   |                                   |  |                           | 20                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям |                      |



| Номер недели семестра | Наименование раздела                             | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                           |                               |  |                      |
|-----------------------|--|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|--|----------------------|
|                       |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов   | Форма проведения СРО |
|                       |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия  |                           |                               |  |                      |
|                       | кация как инструменты обеспечения качества услуг | формировании миссии и целей в области качества.   |  |   |                                   |   |                           |                               |  |                      |
| 9/2                   |  | Тестирование  |  |   |                                   |   |                           |                               |  |                      |
|                       |  | Консультация  |  |   |                                   | 2   | Ответы на вопросы         |                               |  |                      |
|                       |  | Промежуточная аттестация  |  |   |                                   | 2   |                           |                               | Зачет  |                      |
| 1,2/3                 | 2. Системы управления качеством                  | Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством. | 2  | Традиционная                              | 2                                 | Занятие 2-3. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг». |                           | 16                            | Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. |                      |



| Номер недели семестра | Наименование раздела            | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО   | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |  |                      |
|-----------------------|---------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|--|----------------------|
|                       |                                 |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов   | Форма проведения СРО |
|                       |                                 |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |                           |                               |  |                      |
| 3,4/3                 | 2. Системы управления качеством | Тема 2.2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.                                     |  |   |                                   |  |                           | 32                            | Проработка учебного материала  |                      |
| 5-7/3                 |                                 | Тема 2.3. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления |  |   |                                   |  |                           | 24                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям                        |                      |
| 8-11/3                |                                 | Тема 2.4. Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг                |  |   |                                   |  |                           | 32                            | Проработка учебного материала  |                      |
| 12-14/3               |                                 | Тема 2.5. Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций  |  |   |                                   |  |                           | 24                            | Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации |                      |



| Номер недели семестра | Наименование раздела            | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |   |                      |
|-----------------------|---------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|---|----------------------|
|                       |                                 |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов  | Форма проведения СРО |
|                       |                                 |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |                           |                               |   |                      |
| 15-18/3               | 2. Системы управления качеством | Тема 2.6. Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.  |  |   |                                   |  |                           | 32                            | проекта<br>Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию |                      |
|                       |                                 | Тестирование  |  |   |                                   |  |                           |                               |   |                      |
|                       |                                 | Консультация  |  |   |                                   | 2                                      | Ответы                    |                               |   |                      |





| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |                  |                      |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |                           |                               |                  |                      |
|                       |                      | Промежуточная аттестация  |  |   |                                   | 2                                      | на вопросы                |                               | Экзамен          |                      |
|                       |                      | итого   | 4  |   | 4                                 | 8                                      |                           | 236                           |                  |                      |



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Методические указания по освоению дисциплины;
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
3. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>
4. Административные процедуры : монография / отв. ред. Л. Л. Попов, С. М. Зубарев. - М. : Норма :ИНФРА-М, 2018. - 240 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=913257>
5. Репин В.В. Бизнес по правилам: регламенты должны работать : практич. пособие / В.В. Репин. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 347 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561350>
6. См. п.8.2. Дополнительная литература.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| № пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части)  | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:  |   |  |
|------|--------------------|--|---|--|---|--|
|      |                    |  |   | знать  | уметь   | владеть  |
| 1    | ДОПК-4             | способность применять стандарты качества оказания услуг  | 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг     | Понятие и признаки государственных и муниципальных услуг; принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти; требования к разработке административных регламентов услуг и функций. | Ставить и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти; организовывать командное взаимодействие в рамках процессов регламентации и стандартизации; разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг (функций); использовать различные методы оценки эффективности органов власти по стандартизации и регламентации. | Методологией, принципами и технологиями стандартизации и регламентации деятельности органов власти; навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти; навыками работы с административными регламентами и стандартами государственных и муниципальных услуг (функций). |
| 2    | ОПК-6              | способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | 2. Системы управления качеством   |  |   |  |



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
  - текущий контроль успеваемости (max 70 баллов), в том числе:
    - 1 задание текущего контроля (max 10 баллов)
    - 2 задание текущего контроля (max 10 баллов)
    - 3 задание текущего контроля (max 10 баллов)
    - 4 задание текущего контроля (max 35 баллов)
    - бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)
- max  
100 баллов**

Каждая учебная дисциплина разбивается на 4 раздела в семестр. По каждому разделу устанавливается задание текущего контроля успеваемости. Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и фиксируются путем занесения в электронный журнал учета посещаемости и успеваемости на студенческом портале университета.

Посещаемость – посещение лекций и практических занятий оценивается накопительным следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Всего в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»)

Выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. Аттестация по четвертой «контрольной точке» проводится в период последних двух недель семестра в форме презентации группового проекта на предпоследнем (и последнем – для тех, кто отсутствовал по уважительной причине) практическом занятии с максимальной оценкой в 35 баллов.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций, рабочие тетради и т.п.). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на практических занятиях, в то же время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях. Под активностью понимается демонстрация хорошего уровня знаний по дисциплине, что может выражаться в выступлениях на занятиях, ответах на вопросы преподавателя, решении задач, участии в профессиональных мероприятиях и т.д.

В случае отсутствия студента по уважительной причине на занятии (болезнь, подтвержденная медицинской справкой или участие в общеуниверситетском мероприятии, подтвержденное справкой от проректора по учебной работе, проректора по научно-исследовательской работе, проректора по воспитательной работе или справкой от декана факультета), заместитель декана факультета вносит изменения (заменяя отметку “н” на специальный знак “@”) в журнале учета посещаемости и успеваемости в соответствующие даты. Таким образом, при расчете баллов за посещаемость отсутствие студента в эти



дни не учитывается. При этом все мероприятия текущего контроля студент должен выполнить и быть аттестован по ним в баллах.

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

В зависимости от набранных в течение семестра баллов за посещаемость и успеваемость студенты получают допуск или недопуск к экзаменам.

Результаты текущего контроля учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

В качестве шкалы итоговых оценок используется принятая четырехбалльная система, соответствующая 100 процентной средневзвешенной шкале оценки знаний студента:

| Баллы за семестр | Автоматическая оценка       |                       | Баллы за зачет | Баллы за экзамен | Общая сумма баллов   | Итоговая оценка                                    |
|------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------|------------------|----------------------|--|
|                  | зачет                       | экзамен               |                |                  |                      |  |
| 90-100*          | зачет                       | 5 (отлично)           | -              | -                | 100                  | 5 (отлично)  |
| 71-89*           | зачет                       | 4 (хорошо)            | -              | 0-20             | 71-89<br>90-100      | 4 (хорошо)<br>5 (отлично)                          |
| 51-70*           | зачет                       | 3 (удовлетворительно) | -              | 0-20             | 51-70<br>71-89<br>90 | 3 (удовлетворительно)<br>4 (хорошо)<br>5 (отлично) |
| 41-50*           | допуск к зачету, экзамену   |                       | 0-10           | 0-20             | 51-70                | 3 (удовлетворительно)<br>зачет                     |
| 40 и менее       | недопуск к зачету, экзамену |                       | -              | -                | 40 и менее           | 2 (неудовлетворительно),<br>незачет                |

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)          | Вид и содержание контрольного задания   | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи   |
|-----------------------|--|---|---|
| 1/2                   | Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Занятие 1. «Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество» Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» | отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов<br>Срок сдачи – 2-4 неделя семестра<br>Контрольная точка 1 |
| 2/2                   |  | Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».   |   |
| 3/2                   |  | Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «История управления качеством»  |   |



|       |  |  |  |
|-------|--|--|--|
| 4,5/2 | Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Занятие 4-5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Философия управления качеством в муниципальной сфере».                                      | ответов) 0-10 баллов<br>Срок сдачи – 8-10 неделя семестра<br><b>Контрольная точка 2</b>  |
| 6/2   |  | Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Формирование и развитие ведущих школ управления качеством»                                    | отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов<br>Срок сдачи – 14-16 неделя семестра<br><b>Контрольная точка 3</b>   |
| 7,8/2 |  | Занятие 7-8. Выполнение и защита практической работы по теме: Основы формирования системы менеджмента качества».   |  |
| 9/2   |  | Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»  | Выбрать правильный ответ теста.<br>Срок сдачи – 18 неделя семестра.<br><b>Контрольная точка 4.</b>   |
| 1,2/3 |  | Занятие 10-11. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг».                            | 1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность органов государственных и муниципальных услуг.<br>2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по первому разделу дисциплины, представленной в ЭБС <a href="http://www.znaniyum.com">http://www.znaniyum.com</a> . Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.<br>3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе.<br>4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> по плану:<br>- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;<br>- проблемы, рассматриваемые в статье;<br>- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;<br>- выводы. (0-10 баллов)<br>Срок сдачи – 2-4 неделя семестра.<br><b>Контрольная точка 1.</b> |
| 3/3   | Модуль 2. Системы управления качеством продукции и услуг                           | Занятие 12 Выполнение и защита практической работы по теме: «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России» | отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов<br>Срок сдачи – 8-10 неделя семестра<br><b>Контрольная точка 2</b>  |
| 4,5/3 |  | Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ качества разработки должного регламента государ-                                   |  |



|       |  |  |   |
|-------|--|--|---|
| 6-8/3 | Модуль 2. Системы управления качеством продукции и услуг | ственного служащего»   |   |
|       |  | Занятия 15-17. Презентации студентов по теме «Разработка Политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект). | Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита).<br>Структура проекта:<br>Титульный лист.<br>Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов.<br>Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования.<br>Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.).<br>Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта.<br>Список использованной литературы.<br>Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч.<br>Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями методических указаний по самостоятельной работе студентов.<br>Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point.<br>Доклад – 5-7 мин.<br>Срок сдачи – 13-16 неделя семестра<br><b>Контрольная точка 3.</b> |
| 9/3   |  | Занятие 18. Тестирование по блоку 2 «Системы управления качеством продукции и услуг»   | Выбрать правильный ответ теста.<br>Срок сдачи – 18 неделя семестра.<br>Контрольная точка 4.   |

### Примерная тематика тестов:

**1. Технология современного управления, которая с успехом начинает применяться в муниципальном управлении, является:**

- 1) Система менеджмента качества.
- 2) Жизненный цикл продукции.
- 3) Всеобщее управление качеством.

**2. Как соотносятся между собой административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги» и стандарт предоставления государст-**





**венной или муниципальной услуги?**

- 1) Это два самостоятельных документа.
- 2) Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является лишь разделом административного регламента.
- 3) Административный регламент является одним из разновидностью стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг.

**3. Федеральным законом № 210-ФЗ предусматривается, что информация о разработанных административных регламентах должна быть включена в соответствующие реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг в течение:**

- 1) двух лет.
- 2) одного года.
- 3) трех лет.

**4. Что не указывается в разделе «Общие положения» административного регламента?**

1) Описание результатов исполнения функции (предоставления услуги), а также указание на юридические факты, которыми заканчивается исполнение функции (предоставление услуги), в том числе при наличии – отказ в предоставлении услуги.

2) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования.

3) Перечень получателей услуги, в том числе их специальных категорий.

**5. Срок оказания услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), без участия в оказании соответствующей услуги нескольких органов (организаций) не должен превышать:**

- 1) пятнадцати дней.
- 2) одного месяца.
- 3) десяти дней.

**6. В каких случаях невозможен отказ в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти?**

- 1) В случае обращения в ненадлежащий орган.
- 2) В случае непредоставления всех надлежащих документов в электронном виде.
- 3) В случае непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

**7. В случае если орган местного самоуправления, являющийся разработчиком административного регламента, не имеет официального сайта, то:**

1) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования.

2) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте федерального органа исполнительной власти.

3) проект административного регламента не подлежит размещению в сети Интернет.

**8. Независимая экспертиза проектов административных регламентов может проводиться:**

1) физическими и юридическими лицами, принимавшими участие в разработке проекта административного регламента.

2) физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.

3) организациями, находящимися в ведении органа, являющегося разработчиком административного регламента.

**9. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных**



**ных и муниципальных услуг?**

- 1) Метод контрольной закупки.
- 2) Метод групповых интервью с государственными и муниципальными служащими.
- 3) Подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.

**10. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется в случае:** 1) изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление услуги (исполнение функции).

2) изменения структуры органов публичной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей функции (предоставление услуги).

3) оба ответа верны.

**11. Выберите из перечисленных верное высказывание:**

1) Должностной регламент (инструкция) должен представлять собой технологию исполнения операций для каждого служащего, отражать, в первую очередь, процедуры и сроки выполнения должностных обязанностей.

2) При работе над проектом административного регламента целесообразно указывать должность, кто выполняет каждое действие.

3) Виды регламентов – административный и должностной – различаются по объектам: в одном случае это процесс, в другом – это должность, а также по критериям регламентации.

**12. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:**

1) системе менеджмента качества;

2) качеству продукции;

3) качеству услуг.

**13. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:**

1) результат процесса;

2) потребителя;

3) процесс;

4) личность.

**14. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:**

1) да;

2) нет;

3) не знаю.

**15. Работу по улучшению качества осуществляют:**

1) специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде;

2) все без исключения работники фирмы;

3) сотрудники отдела качества.

**Контрольные вопросы (к зачету и экзамену)**

1. Понятие и принципы стандартизации.

2. Понятие качества.

3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.

4. Роль персонала в управлении качеством

5. В чем разница понятий «функция» / «услуга» / «работа».

6. Что понимается под государственной услугой?

7. Основные направления административной реформы в России?

8. Что такое «функция» органа власти?





9. Что такое «административный регламент»?
10. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
11. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
12. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
13. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
14. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
15. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
16. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
17. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
18. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
19. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
20. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
21. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
22. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
23. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
24. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
25. Как описать административную процедуру?
26. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
27. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
28. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
29. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
30. Самосертификация: понятие и общие условия.
31. Сертификат соответствия.
32. Система управления качеством на предприятии
33. Системный подход к планам качества
34. Системы стандартов серии ISO 14000.
35. Средства планирования качества
36. Стандартизация муниципальных услуг в России
37. Статистические методы контроля качества.
38. Сущность качества и управление им
39. Формирование государственной политики в области качества.
40. Этапы проведения сертификации.
41. Виды затрат на качество
42. Виды сертификации по правовому признаку.
43. Виды сертификации по процедуре проведения
44. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартиза-



ции в РФ.

#### 45. Главные задачи и принципы планирования качества продукции

### 7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ДОПК-4; ОПК-6) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 2 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

Модуль 1. «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

1. Первая «контрольная точка» ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество».
- «Изучение технического законодательства».

2. Вторая «контрольная точка» ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «История управления качеством».
- «Философия управления качеством в муниципальной сфере».

3. Третья «контрольная точка» – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «Формирование и развитие ведущих школ управления качеством».
- «Основы формирования системы менеджмента качества».

4. Четвертая «контрольная точка» – 0-35. Письменное тестирование по модулю 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг». Критерии оценки: в процентном соотношении оценки (по пятибалльной системе) рекомендуется выставлять в следующих диапазонах: «2»- менее 50%; «3»- 50%-65%; «4» - 65%-85%; «5»- 85%-100%.

| Традиционная оценка            | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|--------|---------|
| Число первичных баллов за тест | 0-17                | 18-23             | 24-30  | 31-35   |

Модуль 2. «Системы управление качеством продукции и услуг»

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции (ДОПК-4; ОПК-6) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в 3 семестре мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:



1. Первая «контрольная точка». Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

Наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность муниципальных органов в области стандартизации и управления качеством – 0-1 балл.

Наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znaniyum.com> – 0-2 балла.

Наличие сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством – 0-3 балла.

Представление кратких аннотаций 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по предложенной структуре – 0-3 балла;

Оформление обзора – 0-1 балл.

2. Вторая «контрольная точка» (не менее 50% правильных ответов) – 0-10 выполнение и защита практических работ по темам:

- «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»

- «Анализ качества разработки должного регламента государственного служащего»

3. Третья «контрольная точка» – 0-10 групповой проект на тему:

–«Разработка Политики в области качества услуг в структуре государственного муниципального управления»

| Критерии оценки группового проекта  |   | Баллы |
|---|---|-------|
| Обоснование актуальности проекта  |   | 0-1   |
| Обоснованность и качество анализа информации  |   | 0-1   |
| Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели   |   | 0-1   |
| Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания), отвечающих условиям и способам достижения цели |   | 0-1   |
| Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования   |   | 0-1   |
| Умение работать в команде   |   | 0-1   |
| Оформление проекта в соответствии с требованиями  |   | 0-1   |
| Защита проекта  | Содержание доклада  | 0-1   |
|   | Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии) | 0-1   |
|   | Презентация   | 0-1   |
| ИТОГО   |   | 0-10  |

4. Четвертая «контрольная точка» – 0-35. Письменное тестирование по модулю 2 «Системы управление качеством продукции и услуг». Критерии оценки: в процентном соотношении оценки (по пятибалльной системе) рекомендуется выставлять в следующих диапазонах: «2»- менее 50%; «3»- 50%-65%; «4» - 65%-85%; «5»- 85%-100%.

|                     |                     |                   |        |         |
|---------------------|---------------------|-------------------|--------|---------|
| Традиционная оценка | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
|---------------------|---------------------|-------------------|--------|---------|



|                                |      |       |       |       |
|--------------------------------|------|-------|-------|-------|
| Число первичных баллов за тест | 0-17 | 18-23 | 24-30 | 31-35 |
|--------------------------------|------|-------|-------|-------|

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### 8.1. Основная литература

1. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>
2. Административные процедуры : монография / отв. ред. Л. Л. Попов, С. М. Зуба-рев. - М. : Норма : ИНФРА-М, 2018. - 240 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=913257>
3. Репин В.В. Бизнес по правилам: регламенты должны работать : практич. пособие / В.В. Репин. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 347 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561350>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.
2. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»
3. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций»
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (с изменениями от 9 мая 2005 г., 1 мая, 1 декабря 2007 г., 23 июля 2008 г., 18 июля, 23 ноября, 30 декабря 2009 г., 28 сентября 2010 г., 21 июля, 30 ноября, 6 декабря 2011 г., 28 июля 2012 г.). <http://www.gost.ru/wps/wcm/connect>. (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).
5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня 2012 г.). <http://www.gost.ru/wps/wcm/connect>. (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).
6. ГОСТ Р 1.0-2012 "Стандартизации в Российской Федерации. Основные положения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
7. ГОСТ Р 1.2-2009 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
8. ГОСТ 1.3-2008 "Правила и методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>



9. ГОСТ Р 1.4-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
10. ГОСТ Р 1.5-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
11. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
12. ГОСТ Р 1.8-2011 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты межгосударственные. Правила проведения Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
13. ГОСТ Р 1.9-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Порядок Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
14. ГОСТ Р 1.10-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
15. ГОСТ Р 1.13-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Уведомления о проектах документов в области стандартизации" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
16. ГОСТ Р 1.14-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Программа разработки национальных стандартов. Требования к структуре, правила формирования, утверждения и контроля за реализацией (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
17. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 352 с.
18. Жигалов Д. В., Канивец А. В. Оценка деятельности автономных и бюджетных учреждений / Д. В. Жигалов, А. В. Канивец. – М.: Институт экономики города, 2011. – 24 с.
19. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России - <http://domhorsk.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>
20. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг //Власть, 2011, июль, с. 126-130. электронный ресурс. Режим доступа: [http://www.isras.ru/vlast\\_2011\\_07.html](http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html)
21. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько и др. – Москва, 2008. – 321 с.
22. Омельченко, Н. А. История государственного управления в России : учеб. для вузов : рек. М-вом образования и науки РФ / Н. А. Омельченко ; Гос. ун-т управления. – М. : Проспект, 2008. – 463 с. – ISBN 978-5-392-00008-1 : 159,00
23. Перцов, Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) [Текст] / Л. В. Перцов. – М. : Фонд «Ин-т экономики города», 2011. – 18 с. – ISBN 978-5-8130-0158-1 : 50,00.





24. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Кан-ке. - М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. - 415 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=560216>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент.

<http://www.gov.ru/> - Сайт органов государственной власти

<http://www.economy.gov.ru/> - Министерство экономического развития РФ.

<http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.

Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>

Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

<http://www.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)

<http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации

<http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта

<http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации

<http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)

<http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО

<http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

### 8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Не требуется.

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» по предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.



**Лекция** (традиционная) представляет собой устное изложение материала по определенной теме. Эта форма учебного процесса применяется при изложении объемного нового материала. Традиционная лекция состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. В первой части обозначается тема, план и цель лекции. В основной части лектор последовательно раскрывает все ключевые вопросы и приводит определение основных терминов. В заключении материал обобщается и суммируется.

**Проблемная лекция.** Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы.

**Практическое занятие** (в форме выполнения и защиты практической работы)- целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в сфере государственного муниципального управления.

Практическая работа проводится в форме семинаров, оформление рабочей тетради, решение ситуационных задач и др. заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» обеспечивает:



- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
  - формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения   |
|-----------------------------------|---|
| Лекции                            | Учебная аудитория 1337<br>Доска   |
| Практические занятия              | Компьютерный класс информационных технологий в науке и образовании 1109<br>Проектор, интерактивная доска, персональные компьютеры   |
| Самостоятельная работа студентов  | Читальный зал Научно-технической библиотеки университета<br>Компьютерный класс 1409<br>Учебная мебель, 20 компьютеров с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»<br>Экран, 19 компьютеров |